

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk (1) mengetahui bagaimana nilai pelanggan terhadap loyalitas pada konsumen asuransi Prudential; (2) mengetahui bagaimana daya tarik iklan terhadap loyalitas pada konsumen asuransi Prudential; dan mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi tenaga penjual terhadap loyalitas pada konsumen asuransi Prudential.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 100 konsumen asuransi Prudential di Kota Semarang, dengan karakteristik pemegang polis utama dan minimal telah menjadi pemegang polis asuransi Prudential selama 2 tahun. Sampel diperoleh secara *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dan analisis indeks.

Hasil penelitian adalah (1) **Hipotesis pertama diterima** karena ada pengaruh positif yang signifikan dari nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik nilai pelanggan maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Hal ini berarti nilai pelanggan mampu meningkatkan loyalitas konsumen, (2) **Hipotesis kedua diterima** karena ada pengaruh positif yang signifikan dari daya tarik iklan terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik daya tarik iklan maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Hal ini berarti daya tarik iklan mampu meningkatkan loyalitas konsumen, dan (3) **Hipotesis ketiga** diterima karena ada pengaruh positif yang signifikan dari kompetensi tenaga penjual terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik kompetensi tenaga penjual maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Hal ini berarti kompetensi tenaga penjual mampu meningkatkan loyalitas konsumen. Urutan besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap loyalitas konsumen dari pengaruh yang paling besar sampai yang paling kecil adalah (1) nilai pelanggan (nilai beta = 0,490); (2) daya tarik iklan (nilai beta = 0,298); dan (3) kompetensi tenaga penjual (nilai beta = 0,240)

Kata kunci : loyalitas konsumen, nilai pelanggan, daya tarik iklan, kompetensi tenaga penjual, asuransi Prudential.